

Az Allianz Hungária Zrt. üzletszabályzata és általános szerződési feltételei jelzáloghitel közvetítő függő ügynöki tevékenységre vonatkozóan

Hatályos 2021.02.28.

A jelen üzletszabályzat és általános szerződési feltételek (továbbiakban: Üzletszabályzat) a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.) alapján az Allianz Hungária Zrt. jelzáloghitel közvetítő függő ügynöki tevékenységére vonatkozó általános szerződési feltételeket tartalmazza.

I. Bevezető rendelkezések

1. A Társaság a pénzügyi intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján jelzáloghitel pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenységet végez - függő ügynökként - amelynek során a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállal, szerződést nem köt.
2. A Társaság a jelzáloghitel közvetítői függő ügynöki tevékenységét a Magyar Nemzeti Bank 2017. március 20-án kelt H-EN-I-228/2017 számú engedélye alapján végzi.
3. Az Ügyfél bízhat abban, hogy megbízásait a Társaság kellő gondossággal intézi, és eközben az Ügyfél érdekeit mindaddig képviseli, amíg arra az adott esetben képes.
4. A Társaság ezúton is felhívja az Ügyfelek figyelmét a Magyar Nemzeti Bank <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem> fogyasztóvédelmi honlapjára és az ott elérhető termékleírásokra, összehasonlítást segítő alkalmazásokra (pl. hitel kalkulátor, háztartási költségvetés-számító program).

II. Az Üzletszabályzat hatálya

Az Üzletszabályzat személyi hatálya az Ügyfélre és a Társaságra (továbbiakban együtt: Felek) terjed ki.

Ügyfél a jelen Üzletszabályzat III. 2. pontjában meghatározott fogyasztó.

Társaság az Allianz Hungária Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság.

- rövidített név: Allianz Hungária Zrt.
- székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 48-52.
- cégjegyzékszám: 01-10-041356
- adószám: 10337587-4-44
- felügyeleti engedély száma és kelte: 2017.03.20.; H-EN-I-228/2017

Az Üzletszabályzat 2021.02.28. napjától hatályos.

Ettől az időponttól a Társaság honlapján (www.allianz.hu) is megtekinthető a hatályos Üzletszabályzat.

Az Üzletszabályzat tárgyi hatálya a Társaság által függő ügynökként végzett jelzáloghitel pénzügyi szolgáltatás közvetítési tevékenységre terjed ki.

III. Fogalmak, értelmező rendelkezések

1. Jelzáloghitelt közvetítő függő ügynök: A Hpt. 6. § (1) bekezdés 90. pont b) alpont alapján ügynöki tevékenység: pénzügyi intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenység, amelynek során a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállalnak, szerződést nem kötnek; valamint az e) alpont alapján jelzáloghitel közvetítői tevékenység: a fenti b) alpontban foglalt

tevékenységnek a jelzáloghitelhez vagy a fogyasztónak nyújtott ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízinghez kapcsolódó végzése; továbbá a Hpt. 10. § (1) bekezdés a) pont ab) alpont alapján Közvetítő az, aki az e törvényben foglaltaknak megfelelően a pénzügyi szolgáltatás közvetítését ügynöki tevékenységként egy pénzügyi intézmény – ideértve a pénzügyi intézmény csoportját is – vagy több pénzügyi intézmény egymással nem versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában (a továbbiakban: függő ügynök) végez.

2. Ügyfél: Az az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy (fogyasztó), aki a Társaság által függő ügynökként közvetített pénzügyi szolgáltatást igénybe kívánja venni, és akivel ez alapján szerződést köt a pénzügyi intézmény.

3. Pénzügyi Intézmény: Az a Magyarországon bejegyzett hitelintézet, amely jogosult pénzügyi szolgáltatás végzésére és a Társasággal érvényes megbízási szerződést kötött függő ügynöki tevékenységére vonatkozóan.

4. Ajánlat: A Pénzügyi Intézmény nevében kiadott nem kötelező érvényű tájékoztató ajánlat.

5. Adatlap és dokumentáció: A Társaság által az Ügyfél rendelkezésére bocsátott formanyomtatvány, mely tartalmazza a Pénzügyi Intézmény által az ügylet elbírálásához szükséges adatokat, dokumentumok felsorolását és az ügyfélnyilatkozatokat.

6. Közvetítői szerződés: A Pénzügyi Intézmény és a Társaság között létrejött szerződés, mely alapján a Társaság függő ügynöki feladatot lát el, és amelynek elválaszthatatlan részét képezi jelen Üzletszabályzat.

IV. Általános rendelkezések

1. Az Üzletszabályzat nyilvánossága, elérhetősége

Az Üzletszabályzat nyilvános, azt bárki megtekintheti és megismerheti a Társaság Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében az üzleti órák alatt, vagy a Társaság honlapján (www.allianz.hu). A Társaság az Ügyfél kívánságára ingyenesen rendelkezésére bocsátja Üzletszabályzatát.

2. A Felek képviselői

Az Ügyfél a Társaságnak az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében dolgozó alkalmazottait/megbízottait – ha csak a körülményekből más nem következik - az ilyen helyen szokásos ügyletek megkötése/közvetítése tekintetében a Társaság képviselőjének tekintheti.

A Társaság az üzleti kapcsolat biztonsága érdekében bármikor meggyőződhet az Ügyfél nevében eljáró személy(ek) képviseleti jogosultságáról, így bármikor kérheti a képviseleti jog megfelelő, hitelt érdemlő igazolását. Természetes személy Ügyfél esetén a Társaság jogosult a személyazonosság megfelelő igazolása érdekében eredeti okiratok bemutatását kérni.

3. Kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

A Felek az egymásnak szóló értesítéseket kötelesek írásba foglalni, illetve írásban megerősíteni.

A Társaság az Ügyfél részére szóló iratokat (pl. nyilatkozatok, értesítések) arra a címre küldi meg, amelyet az Ügyfél megadott. Ilyen cím hiányában a Társaság az Ügyfél általa ismert címére is küldheti az iratokat.

Ha a Társaság rendelkezésére semmilyen cím nem áll, az értesítés elmaradásából származó károkért a Társaság nem felel.

A Társaság nem felel azért, ha a megadott név, cím pontatlansága, változása miatt, vagy más, a Társaságon kívülálló okból, a kézbesítés elhúzódik vagy eredménytelen.

Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik.

A Társaság az Ügyfél részére szóló iratokat – hacsak jogszabály eltérően nem rendelkezik – nem köteles ajánlottan vagy tértivevénnyel postára adni. Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék, feladóvevény vagy a Társaság által e célból

vezetett nyilvántartása igazolja.

Belföldi cím esetén a postára adást követő 5., európai cím esetén a postára adást követő 10. postai munkanap elteltével a Társaság jogosult úgy tekinteni, hogy az írásos értesítést az Ügyfél megkapta, azaz a kézbesítés megtörtént.

Az Ügyfél köteles 10 naptári napon belül értesíteni a Társaságot, ha valamely általa a Társaságtól várt értesítés nem érkezett meg. E határidő elmulasztásának következményei az Ügyfelet terhelik, és a Társaság nem felel a 10 naptári napot meghaladó fenti késedelemből eredő kárért.

Az Ügyfél a Társaság részére szóló küldeményeket a Társaság székhelyére köteles megküldeni.

Azokat az értesítéseket, nyilatkozatokat, amelyek érvényességéhez jogszabály írásbeli alakot nem rendel, a Társaság jogosult nem cégszerűen aláírva, illetve aláírással-peccséttel ellátva is megküldeni az Ügyfélnek. Ezen értesítések illetve nyilatkozatok a cégszerű aláírás hiányában is érvényesnek tekintendők.

A Társaság az Ügyféllel fennálló kapcsolatára és a konkrét ügyre tekintettel a telefonon, telefaxon, e-mailben adott értesítéseket, megbízásokat, üzeneteket is elfogadja, ha erről az Ügyféllel kifejezetten, írásban megállapodott.

A telefonon, e-mailben érkezett, és a Társaság által teljesített kérelmeket minden esetben az Ügyféltől származónak kell tekinteni.

A telefonon vagy más, nem írásbeli formában kapott közlés írásbeli visszaigazolása esetén a másik fél azonnal köteles jelezni a közlés és az írásbeli visszaigazolás közötti eltérést.

A Társaság nem felel azért a kárért, amely a telefon vagy e-mail kapcsolat során előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredménye, hacsak a kár nem a Társaság hibájából ered.

4. Együttműködés

A Társaság és az Ügyfél az üzleti kapcsolataikban kölcsönösen együttműködve, egymás érdekeit is figyelembe véve kötelesek eljárni.

A Társaság a tevékenysége során mindenkor a tőle elvárható körültekintéssel és gondossággal jár el.

A Társaság a közvetített szerződés futamideje alatt is az Ügyfél rendelkezésére áll az adott közvetített szerződéssel kapcsolatos kérdések megválaszolása és esetleges problémák megoldásának elősegítése érdekében.

5. Banktitkok és üzleti titok

A Társaság az Ügyféllel való kapcsolata során tudomására jutott banktitkoknak minősülő információkat a jogszabályi előírásoknak megfelelően banktitokként kezeli, és azokból az Ügyfél írásbeli meghatalmazásban, valamint az alábbiakban megjelölt esetekben és kereteken túl csak a jogszabályban meghatározott személyeknek, illetve csak a jogszabályokban meghatározott esetben szolgáltatja ki. A Társaság felelős az általa igénybe vett jogi vagy egyéb képviselő, szakértő és közreműködő titoktartásáért, és a részükre történő adatszolgáltatáskor erre külön felhívja a figyelmüket. A Társaság az üzleti kapcsolatok megszűnése után is - időbeli korlátozás nélkül - megőrzi a banktitkot.

Az Ügyfél köteles a Társaságról tudomására jutott üzleti titkokat bizalmasan kezelni. Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó, titkos - egészben, vagy elemeinek összességéként nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető -, ennél fogva vagyoni értékkel bíró olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek a titokban tartása érdekében a titok jogosultja az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítja. A Társaság felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy az üzleti titok megsértése polgári jogi, illetve büntetőjogi következményekkel járhat.

6. Panaszkezelés

A Társaság az Ügyféltől érkező, a Pénzügyi Intézményt érintő írásbeli panaszt, reklamációt haladéktalanul továbbítja az érintett Pénzügyi Intézmény részére. A Pénzügyi Intézményt érintő személyes panasztétel esetén a Társaság alkalmazottja panaszjegyzőkönyv felvételét követően

haladéktalanul megküldi a jegyzőkönyvet az érintett Pénzügyi Intézmény részére kivizsgálás céljából. A Társaság a panaszok kezelése során az önálló Panaszkezelési szabályzatban részletezettek szerint jár el.

7. A Társaság pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő szolgáltatása

A Társaság pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő egyéb szolgáltatást nem nyújt az Ügyfél részére.

8. Módosítás

A Társaság fenntartja magának a jogot, hogy a jelen Üzletszabályzatot a jogszabályi és hatósági előírások, valamint a Társaság üzletpolitikájának változása esetén egyoldalúan módosítsa.

A Társaság a módosításról legkésőbb a hatálybalépés napját megelőző munkanapon értesíti Ügyfeleit az Üzletszabályzatnak az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, továbbá a honlapján (www.allianz.hu) történő elhelyezésével.

V. Ügyfél tájékoztatás

1. A pénzügyi szolgáltatást közvetítő előzetes tájékoztatási kötelezettségeinek általános szabályairól szóló 53/2016. (XII.21.) NGM rendelet szerinti tájékoztatás

A Társaság az 53/2016. (XII.21.) NGM rendelet szerint a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően, az ajánlatok kiadásával egyidejűleg köteles a szolgáltatását igénybe venni szándékozó Ügyfél részére írásban egyértelmű tájékoztatást adni:

- a) a Társaság nevééről, székhelyéről, levelezési címéről és felügyeleti hatóságának megjelöléséről,
- b) a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet,
- c) arról, hogy függő közvetítőként a Megbízó Pénzügyi Intézmény nevében és javára jár el, a megbízó érdekeit képviseli a Pénzügyi Intézmény nevének feltüntetésével,
- d) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötéséért közvetítői díjazásban részesül, és
 - da) ha ismert, annak összegéről,
 - db) ha nem ismert a tájékoztatás időpontjában, jelzáloghitel közvetítése esetén arról, hogy a tényleges díj a személyre szóló tájékoztatóban fog szerepelni,
- e) arról, hogy nyújt-e hiteltanácsadást,
- f) a közvetítővel kapcsolatos panasz kezeléséről, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevételére vonatkozó lehetőségről, valamint
- g) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő fogyasztó számára más - pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő - szolgáltatása ellenértékeként díjat számít-e fel.

A Társaság a fenti tájékoztatást a jelen Üzletszabályzathoz 1. számú mellékletként csatolt Nyilatkozat útján adja meg az Ügyfél számára.

2. A fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (Fhtv.) szerinti tájékoztatás

Az Fhtv. szerinti tájékoztatást az Ügyfél a Társaságtól kapja meg. A tájékoztatás az Ügyfél és a Pénzügyi Intézmény közötti szerződés dokumentációjának elválaszthatatlan részét képezi.

3. A fogyasztóknak nyújtott hitellel kapcsolatos egyes tájékoztatási szabályokról szóló 56/2014. (XII. 31.) NGM rendelet szerinti tájékoztatás

Az 56/2014. (XII. 31.) NGM rendelet szerinti tájékoztatást az Ügyfél a Társaságtól kapja meg. A tájékoztatás az Ügyfél és a Pénzügyi Intézmény közötti szerződés dokumentációjának elválaszthatatlan részét képezi.

4. A jelzáloghitelre vonatkozó tájékoztatás szabályairól szóló 3/2016. (I. 7.) NGM rendelet szerinti tájékoztatás

A 3/2016. (I. 7.) NGM rendelet szerinti tájékoztatást az Ügyfél a Társaságtól kapja meg. A tájékoztatás az Ügyfél és a Pénzügyi Intézmény közötti szerződés dokumentációjának elválaszthatatlan részét képezi.

5. A jövedelemarányos törlesztő-részlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló 32/2014. (IX. 10.) MNB rendelet szerinti tájékoztatás

A 32/2014. (II. 10.) MNB rendelet szerinti tájékoztatást az Ügyfél a Társaságtól kapja meg. A tájékoztatás az Ügyfél és a Pénzügyi Intézmény közötti szerződés dokumentációjának elválaszthatatlan részét képezi.

VI. Közvetítői szerződés

A Pénzügyi Intézmény és a Társaság közötti közvetítői szerződés célja, hogy az Ügyfél a Társaság, mint függő ügynök által nyújtott megfelelő és körültekintő közvetítés segítségével ki tudja választani a Pénzügyi Intézmény által nyújtottak közül a számára legmegfelelőbb pénzügyi szolgáltatást. Ennek érdekében a Pénzügyi Intézmény megbízza Társaságot, hogy:

- a Társaság a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően az Ügyfél tájékoztatása alapján felmérje az Ügyfél igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek a függő ügynökként, e tevékenységgel összefüggésében adott javaslatot alátámasztják;
- segítse az Ügyfelet a számára kedvező és elérhető pénzügyi szolgáltatás kiválasztásában;
- az Ügyfél által átadott kitöltött adatlapot és dokumentációt a Pénzügyi Intézmény részére továbbítsa;
- a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésének elősegítése és megvalósítása érdekében az ügylettel kapcsolatban folyamatosan kapcsolatot tartson a Pénzügyi Intézménnyel és közreműködésével segítse elő az ügylet megvalósulását;
- minden szükséges és jogszabályban a közvetítési tevékenységgel és a közvetített termékkel kapcsolatos tájékoztatást adjon meg az Ügyfélnek;
- a megvalósult ügylethez kapcsolódó dokumentumokat, információkat továbbítsa az Ügyfél és a Pénzügyi Intézmény részére és a szerződés megkötésének folyamatát kövesse nyomon.

A közvetítői szerződés a Hpt. 6. § (1) 42a. pont szerinti *hiteltanácsadás* tevékenységet nem foglalja magában, a Társaság tevékenysége e *hitel-tanácsadási* tevékenységre nem terjed ki.

VII. A függő ügynök díjazása, pénzkezelése

1. A közvetítői díjra vonatkozó rendelkezés

A Társaság függő ügynökként elvégzett pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért **közvetítői díjra az Ügyféltől nem jogosult, közvetítői díjat kizárólag a megbízó Pénzügyi Intézménytől fogadhat el.**

2. Pénzkezelés

A Társaság, mint függő jelzáloghitel-közvetítő nem jogosult az Ügyfél nevében a Pénzügyi Intézménytől az Ügyfelet megillető pénz átvételére.

A Társaság függő jelzáloghitel-közvetítőként a Pénzügyi Intézményt megillető összeget nem vesz át az Ügyféltől.

3. Az egyéb szolgáltatások díjára vonatkozó rendelkezés

A Társaság pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő egyéb szolgáltatást nem nyújt az Ügyfél részére, így ilyen címen díjra nem jogosult.

VIII. A függő ügynök felelőssége

A Társaság a pénzügyi szolgáltatás közvetítésével kapcsolatos tevékenysége során mindenkor a Hpt. jelzáloghitel közvetítő függő ügynökre vonatkozó szabályai szerint, a tőle elvárható gondossággal jár el.

A Társaság nem felel a vis maior (elháríthatatlan okból), a jogszabályból vagy hatósági rendelkezésből, vagy a Társaság működésének harmadik személy általi megzavarásából eredő Ügyfelet ért károkért.

A Társaság nem felelős azokért a károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy az Ügyfél a közvetített ügylet kapcsán használt jogi, pénzügyi és egyéb speciális szakismeretet igénylő szakkifejezéseket a Társaság által a részére adott felvilágosítás ellenére nem megfelelően értelmezte, értette.

IX. A Pénzügyi Intézmény felelőssége

A Társaság és az általa e tevékenységre igénybe vett, vele megbízási ill. munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy által e tevékenysége során okozott kárért a megbízó Pénzügyi Intézmény felel.

X. Az Ügyfél felelőssége

Az Ügyfél felel a Pénzügyi Intézmény részére elbírálás céljára az adott Pénzügyi Intézmény és az Ügyfél között megkötendő pénzügyi szolgáltatási szerződésre vonatkozó, a Pénzügyi Intézmény által megkövetelt és az ügylet elbírálásához elengedhetetlen adatlap és dokumentáció, okmányok, másolatok és egyéb nyilatkozatok teljességéért, azok tartalmának valóságáért valamint helyességéért és időbeni rendelkezésre bocsátásáért.

A Társaság nem felelős azokért a károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy az előző bekezdésben felsoroltakat az Ügyfél hiányosan vagy nem a valóságnak megfelelő tartalommal vagy késedelmesen adja át a Pénzügyi Intézményhez történő továbbításra.

XI. A függő ügynök kötelezettségei

A Társaság köteles a jelen Üzletszabályzat V. pontjában foglaltaknak megfelelő egyértelmű és teljes körű tájékoztatást az Ügyfélnek átadni.

A Társaság a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően köteles az Ügyfél tájékoztatása alapján felmérni az Ügyfél igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek a függő ügynökként, e tevékenységgel összefüggésében adott javaslatot alátámasztják.

A Társaság a közvetítés során az Ügyfélnek a pénzügyi szolgáltatóra, a szerződés feltételeire vonatkozó kérdéseit megválaszolja, kétség esetében haladéktalanul, de legkésőbb 1 munkanapon belül továbbítja a felmerült kérdést a Pénzügyi Intézménynek, a válasz megérkezését követően pedig közli azt az Ügyféllel. Ez a fajta segítségnyújtás *hiteltanácsadásnak* nem minősül.

A Társaság a Pénzügyi Intézmény részére elbírálás céljára megküldi a Pénzügyi Intézmény és az Ügyfél között megkötendő pénzügyi szolgáltatási szerződésre vonatkozó adatlapot és dokumentációt, továbbá a Pénzügyi Intézmény által megkövetelt, az ügylet elbírálásához elengedhetetlen okmányok másolatait, és egyéb nyilatkozatokat. Az ügylet Pénzügyi Intézmény általi elbírálására a vonatkozó jogszabályok és a Pénzügyi Intézmény általános szerződési feltételei irányadóak.

XII. Az Ügyfél kötelezettségei

Az Ügyfél késedelem nélkül köteles a valóságnak megfelelően tájékoztatni a Társaságot annak közvetítői tevékenysége szempontjából jelentős körülményekről, tényekről és adatokról, különösen, de nem kizárólagosan az Ügyfél azonosításához szükséges adatokról, illetve azok változásáról.

Ezen tájékoztatás elmaradásából, késedelméből, valamint a hibás, félreérthető, illetve félrevezető tájékoztatás adásából származó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, azokért a Társaság nem felel.

XIII. Adatkezelés, adatátadás, ügyfélszerződés nyilvántartás

A Társaság köteles a pénzügyi szolgáltatási szerződéssel összefüggésben tudomására jutott valamennyi banktitoknak minősülő adatot és információt megőrizni, illetőleg azokat kizárólag a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló jogszabály banktitokra vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően adhatja ki harmadik személynek.

XIV. Záró rendelkezések

A jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Hpt. 2013. évi CCXXXVII. törvény, a Polgári Törvénykönyv, valamint az egyéb, magyar jog szerinti vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

A Felek között bármilyen felmerülő vita esetén a Felek tárgyalásokat kezdenek a békés rendezés érdekében.